



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00021-3

Data/Hora de Abertura: 14/08/2025 às 08:29:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: AURENIR GUSTAVO PEREIRA

CPF do Consumidor: 426.925.473-49

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
WILL FINANCEIRA	WILL FINANCEIRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	23.862.762/0001-00	25.08.0564.001.00021-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Serviços Financeiros

Assunto: Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:

A consumidora relata que é titular de um cartão de crédito vinculado ao Banco Will Bank e que, no dia 30 de maio de 2025, realizou uma compra no valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), parcelada em 03 (três) vezes sem juros. A primeira parcela possuía vencimento previsto



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

para o dia 07 de julho de 2025, entretanto, a consumidora optou por antecipar o pagamento da primeira parcela, o que foi feito em 25 de junho de 2025. Em razão da antecipação, foi-lhe concedido um desconto de R\$ 3,00 (três reais).

Contudo, ao acessar o aplicativo do banco em 07 de julho de 2025 para verificar seu limite de crédito disponível, a consumidora constatou a existência de um saldo a pagar de duas parcelas no valor de R\$ 433,34 (quatrocentos e trinta e três reais e trinta e quatro centavos) com vencimentos referente a julho/2025 e agosto/2025, o que indicava que o valor já quitado antecipadamente não havia sido devidamente abatido. Além disso, as parcelas restantes, originalmente no valor de R\$ 216,66 (duzentos e dezesseis reais e sessenta e seis centavos), passaram a constar com o valor de R\$ 433,34, em duplicidade.

Diante da inconsistência, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento do banco. Uma das atendentes informou que se tratava de um problema sistêmico que seria corrigido em breve. No entanto, em atendimentos posteriores, foi-lhe informado por outras representantes que a consumidora estaria inadimplente. Além disso, no dia seguinte ao vencimento da fatura, ela passou a receber notificações de cobrança, inclusive e-mails do Serasa, causando-lhe constrangimento e preocupação.

Em vista dos transtornos e da ausência de solução eficaz por parte da instituição financeira, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida intermediação na resolução do problema.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

O imediato reconhecimento e abatimento do valor antecipadamente pago em 25/06/2025;

A correção dos valores lançados incorretamente na fatura;

A suspensão de cobranças indevidas e o cancelamento de eventual registro de inadimplência em órgãos de proteção ao crédito;

A possibilidade de quitação do débito pelo valor correto e originalmente pactuado, respeitando o acordo firmado no momento da compra.

TRATATIVAS

14/08/2025 - Audiência

Situação: Aberta